



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Recomendación para la selección y auditoria de proveedores de outsourcing
TI

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ingenierías
Ingeniería en sistemas

Presentado por:

José Ricardo Murcia Ramírez – 1073383796

Docente:

Jorge Mauricio Sepúlveda Castaño

Seminario - Diplomad
2025

Tabla de Contenidos

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	4
Marco conceptual.....	4
1.1 Definición en auditorías de outsourcing	4
1.2 Recomendación en auditorías de outsourcing.....	4
Marco contextual	6
1.1 Selección de proveedores en auditorías de outsourcing	7
1.2 Auditorías de proveedores externos.....	7
1.3 Normativas y buenas prácticas de auditorías de outsourcing	8
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	9
Riesgos.....	9
Amenazas	10
Implementaciones	11
1.1 Establecer un programa de auditoría integral	11
1.2 Aplicar buenos procedimientos para la auditoría outsourcing.....	11
1.3 Uso de las listas de verificación KPIs para las auditorías.....	12
1.4 Establecer procesos paso a paso	12
1.5 Establecer auditorías colaborativas.....	12
Conclusion	13
Referencias.....	14

Resumen

La gestión de proveedores de servicios de subcontratación requiere un riguroso proceso de selección y verificación para garantizar la calidad, el cumplimiento normativo y la alineación estratégica. La selección debe basarse en criterios técnicos, financieros, éticos y operativos, y las auditorías pueden verificar la eficacia, identificar riesgos y fomentar la mejora continua. Los riesgos y amenazas que se encuentran al desarrollar e implementar la capacitación en auditoría incluyen la falta de apoyo institucional, tecnología obsoleta, cambios regulatorios y pérdida de conocimiento.

Estos desafíos generan conocimiento valioso que promueve la profesionalización de los auditores, el procesamiento de documentos y el uso de herramientas digitales. Las implementaciones prácticas incluyen el uso de matrices de puntuación, cláusulas de auditoría de contratos, plataformas digitales, auditoría colaborativa y gestión del conocimiento. Estas actividades convierten la capacitación en estrategias efectivas que fortalecen las relaciones con los proveedores y garantizan el cumplimiento de los estándares. Diversas fuentes académicas y profesionales respaldan esta práctica, enfatizando la importancia de incorporar tecnología, ética y sostenibilidad en la auditoría subcontratada.

Palabras clave

Outsourcing, tercerización, gestión de riesgos y amenazas, desempeño, capacitación, calidad.

Marco conceptual y contextual

Marco conceptual

La subcontratación es una estrategia empresarial que permite a las organizaciones delegar funciones no esenciales a proveedores externos para aumentar la eficiencia, reducir costos y centrarse en sus competencias básicas. Para que este enfoque tenga éxito, es importante realizar una rigurosa selección de proveedores, evaluando aspectos como la calidad del servicio, el cumplimiento normativo, el conocimiento técnico, el costo y la capacidad de respuesta.

Una vez seleccionado un proveedor, la auditoría se convierte en una herramienta importante para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos. Esto incluye evaluación de riesgos, revisión de controles internos, disposiciones contractuales que permitan auditorías continuas y monitoreo del desempeño. Este marco conceptual se basa en estándares internacionales como los lineamientos ISO para la gestión de proveedores externos, así como en investigaciones académicas y profesionales que enfatizan la importancia de utilizar criterios objetivos y procesos sistemáticos tanto en la selección como en la evaluación.

1.1 Definición en auditorias de outsourcing

El outsourcing, también conocido como outsourcing o subcontratación, es una estrategia organizacional en la que una empresa opta por delegar ciertas funciones, procesos o actividades a un proveedor externo especializado que tradicionalmente eran gestionados por recursos internos. Esta decisión se toma para optimizar el uso de los recursos, mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y permitir que la organización se centre en sus competencias centrales o actividades estratégicas.

La subcontratación no es simplemente la subcontratación de servicios, sino que representa una relación estratégica entre una empresa de subcontratación de software y un proveedor con el objetivo de crear valor mutuo. Las actividades que comúnmente se subcontratan incluyen funciones administrativas, tecnológicas, logísticas, contables y de recursos humanos, entre muchas otras, dependiendo de la industria y sus necesidades específicas.

1.2 Recomendación en auditorias de outsourcing

La auditoría externa de proveedores es un proceso sistemático y estructurado diseñado para evaluar, verificar y garantizar que los proveedores contratados por una organización cumplan con estándares, regulaciones, requisitos contractuales y expectativas de desempeño preestablecidos. Esta auditoría se convierte en una herramienta clave para la gestión de riesgos, la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas en las relaciones de outsourcing.

Para esto se pueden incluir varias recomendaciones fundamentales:

1.2.1 Evaluación de riesgos

La auditoría se identifica cuando analiza los riesgos de los proveedores en los riesgos operativos tales como riesgos en las entregas, en su producción, en su financiamiento, en los temas legales y en su reputación.

1.2.2 Controles internos

Acá podemos revisar el mecanismo implementado por la empresa para poder verificar la calidad, la seguridad, su cumplimiento en el proceso teniendo en cuenta las políticas internas, los protocolos que se deben de seguir para poder cumplir.

1.2.3 Derechos de la auditoria

La auditoría debe de tener alguna clausula hecha por parte de la empresa para que tenga el derecho a realizar dichas auditorías a cada uno de los proveedores. Especificando si sea por visita presencial o virtual todo con el fin de cumplir con los acuerdos en el area especificada.

1.2.4 Monitoreo continuo

Se debe de establecer un seguimiento ya sea en el desempeño o en la calidad del servicio prestado con el fin de tener indicadores de cumplimiento en las fechas y tiempos estimados para su cumplimiento. Y los planes a mejorar.

Marco contextual

En el contexto actual de globalización y competitividad empresarial, la subcontratación se ha convertido en una estrategia importante para que las organizaciones confíen funciones innecesarias a proveedores externos especializados. Esta práctica le permite optimizar recursos, reducir costos y concentrarse en actividades estratégicas. Sin

embargo, para una subcontratación exitosa, es importante implementar procesos rigurosos de selección y verificación de proveedores.

La selección de proveedores implica evaluar criterios como calidad, servicio, costo, capacidades técnicas y cumplimiento normativo. Esta evaluación nos permite establecer relaciones estratégicas con proveedores que agreguen valor y se alineen con los objetivos de la empresa.

1.1 Selección de proveedores en auditorias de outsourcing

En la selección de proveedores es algo que debe de tomarse con la mejor decisión ya que se determina la calidad la eficiencia y nivel de sostenibilidad en el cual debe de tenerse en cuenta ciertos puntos:

- **La calidad del servicio:** cumpliendo las especificaciones pactadas desde un principio también dar indicio de posibles fallas.
- **Lacalidad del producto:** sus cantidades dependiendo del producto, la capacidad, y el tiempo de entrega.
- **Costos:** siempre se debe de tener un análisis de los posibles costos que puedan haber a futuro.
- **Tecnica:** se cuenta más con la experiencia de la empresa tercerizada, su infraestructura y las certificaciones.
- **Cumplimiento:** es más que todo en los aspectos legales.

1.2 Auditorias de proveedores externos

Es fundamental que los proveedores cuenten con las herramientas para poder garantizar con el cumplimiento de los puntos acordados evitar la mayor cantidad de riesgos, en este proceso debe incluirse:

- **La evaluacionde riesgos:** son mas que todo el evaluar los sistemas operativos, financiero y/o legales.
- **Laverificacion del control interno:** se debe de revisar los procesos y los sistemas de dicho proveedor.
- **Derecho de auditoria:** siemore deben de haber clausulas, todo escrito en la documentacion para cada uno.
- **El monitoreo continuo:** debe de haber seguimiento todo para que hay un cumplimiento yse cumpla con el desempeño acordado.

1.3 Normativas y buenas prácticas de auditorías de outsourcing

Los proveedores externos no solo requieren los criterios económicos, si no también técnicos teniendo como lineamiento de las normas internacionales, como sus códigos de conductas todo para que garanticen la eficiencia y la transparencia en cada uno de sus procesos tales como:

- **Los codigos de buena conducta empresarial:** son mas que todo los requisistos de calidad, las politicas empresariales, la promocionde inclusion, las auditorias internas periodicas para llevar su control.
- **Lagestion sostenible a los proveedores:** se debe de revisar los procesos de gestion según el IESE Business School, extendiendo los liderazgos empresariales, su conducta, los criterios eticos, la colaboracion continua por ambas partes y la reduccion de riesgos empresariales.
- **Las buenas practicas de los proveedores:** en el blog de SoftExpert, indica que se deben de definir unos criterios claros para su aprovación, la clasificacion de los proveedores dependiendo del insumo o del servicio a prestar, tener un monitoreo continuo.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Para el desarrollar e implementar capacitación en auditoría externa se refiere al proceso mediante el cual los auditores adquieren, aplican y perfeccionan conocimientos, habilidades y métodos específicos para evaluar eficazmente a los proveedores externos contratados por la organización. Esta formación es esencial para garantizar que la auditoría sea rigurosa, relevante y alineada con los objetivos estratégicos del negocio.

La capacitación en auditoría comienza con capacitación técnica sobre normas contables, procedimientos operativos, sistemas de control interno y métodos de evaluación. En el contexto de la subcontratación, los auditores deben tener un conocimiento profundo de los riesgos asociados con la subcontratación, como la pérdida de control, las dependencias operativas y los riesgos legales o de reputación.

Además, es necesario desarrollar habilidades personales y de pensamiento crítico, como la capacidad de comunicarse con proveedores, interpretar evidencia documental, realizar entrevistas y aplicar el criterio profesional al evaluar el desempeño.

Riesgos

Riesgo	Descripción	Aprendizaje
Formación y capacitación	Uso de normas obsoletas, la capacitación insuficiente, y tener esa resistencia al cambio.	Planificación de auditorías
Operativos	Errores en su planificación, falta de información, poca recolección de evidencias y presentaciones inexactas de los resultados.	Obtención de evidencias
Tecnológicos	Depender de herramientas que no ayudan al mejoramiento del mismo, fallas en las plataformas virtuales y la dificultad de usar softwares especializados.	Evaluación de resultados
Éticos y legales	Conflictos en relaciones personales o comerciales, haber tenido alguna	Documentación y comunicación

	violación de confidencialidad o su mal manejo, no tener conocimiento de las leyes.	
Gestión del conocimiento	Falta de documentación, no tener retroalimentación y omitir los hallazgos en las mismas no dar intercambio de personal en todas las áreas para mayor conocimiento	Buen manejo de los conocimientos.

Amenazas

Amenaza	Descripción	Aprendizaje
Organizacionales	Falta de apoyo con respecto a la formación y capacitación, con los conflictos entre las auditorías y sus operaciones.	Respaldo organizacional como tiempo, presupuesto y personal.
Tecnológicas	Son los softwares desactualizados, la exposición a ciberataques.	Deben centrarse también en la capacitación de los mismos o herramientas más modernas de formas más seguras.
Entornos externos	Cambios inesperados en las leyes o normas, restricciones comerciales y sanciones.	Se debe de desarrollar una cultura que reciba los cambios y se adapte a los mismos para garantizar su calidad.
En gestión del conocimiento	Pérdida de conocimiento del area o el no registro del aprendizaje del mismo y materiales que reflejen la validez de la auditoria.	Una buena transferencia de conocimiento puede fortalecer el sistema y dar continuidad al aprendizaje.
Éticas	La manipulación por parte de terceros, todo por los intereses que haiga de por medio o falta de conocimiento en el proceso.	Ser y tener la transparencia como pilar para un buen desarrollo.

Implementaciones

La implementación en el contexto de la selección y verificación de proveedores de subcontratación se refiere a las prácticas, estrategias y sistemas que una organización puede implementar para agilizar, formalizar y garantizar la efectividad de estos procesos. Estas implementaciones se basan en el análisis de riesgos, amenazas y aprendizaje mencionado anteriormente y tienen como objetivo traducir el conocimiento en prácticas concretas que mejoren la gestión de proveedores.

Estas implementaciones convierten el conocimiento teórico y el aprendizaje práctico en acciones concretas que mejoran la toma de decisiones, la transparencia y la eficiencia en la gestión de los proveedores de servicios de outsourcing.

De lo cual se podría implementar lo siguiente:

1.1 Establecer un programa de auditoría integral

- Crear un programa que incluya políticas en la gestión de riesgos en el nivel de servicio SLA
- Asegurar controles y prácticas alineados a los estándares internos.

1.2 Aplicar buenos procedimientos para la auditoría outsourcing

- Implementar auditorías continuas y así tener un buen control.
- Clasificar todos los riesgos así mismo poder saber qué decisión poder tomar en el momento exacto.

1.3 Uso de las listas de verificación KPIs para las auditorías

- Agregar mas cuestionarios, entrevistas y analisis para mejor los procesos.
- Evaluar todos los indicadores para tener una mayor calidad.

1.4 Establecer procesos paso a paso

- Crear una buena estructura en todo aspecto, normas, capacitaciones.

1.5 Establecer auditorias colaborativas

- Poder realizar auditorias no solo para obtener fallas si no tambien para fortalecer las que estan bien.

Conclusion

La selección y auditoría de proveedores de outsourcing de software es un proceso estratégico y multidimensional que incide directamente en la eficiencia, el desarrollo sostenible y la competitividad de la organización. En un entorno empresarial caracterizado por la globalización, la digitalización y el cambio constante, delegar funciones a terceros especializados se ha convertido en la norma.

Sin embargo, esta decisión conlleva riesgos potenciales que deben gestionarse mediante procesos rigurosos y estructurados. Desarrollar e implementar capacitación en auditoría externa es clave para garantizar que los equipos de auditoría no solo tengan conocimientos técnicos sino que también tengan la capacidad de adaptarse a nuevas regulaciones, tecnología y contextos operativos. Los conocimientos adquiridos deben ser continuamente documentados e implementados en la práctica, lo que permitirá que el control pase de simples controles a herramientas de mejora estratégica.

Los riesgos y amenazas identificados, como falta de apoyo institucional, tecnología obsoleta, cambios regulatorios, rotación de personal y manipulación de información, demuestran la necesidad de tomar acciones específicas para fortalecer la gestión de proveedores. Estas implementaciones incluyen la creación de matrices de puntuación, el uso de software especializado, incluidas cláusulas de compromiso de auditoría, la gestión del conocimiento organizacional y la realización de revisiones conjuntas. Además, las regulaciones y mejores prácticas respaldadas por fuentes como ProQC, ORCA, Audit Group y Global Sources brindan un marco que permite la profesionalización y estandarización de estos procesos.

Estos principios promueven la transparencia, la trazabilidad, el pensamiento basado en riesgos y el alineamiento ético entre empresas y proveedores. En resumen, la evaluación de los proveedores de servicios de subcontratación no debe verse como una actividad separada sino como parte de una estrategia integrada de gestión empresarial. Su éxito depende de su capacidad para aprender, adaptarse y realizar mejoras continuas para garantizar relaciones comerciales sólidas, responsables y duraderas.

Referencias

- ISO/TC 176. (2017). *Orientación sobre: Proveedores externos*. [PDF ISO](#). [\[committee.iso.org\]](https://www.iso.org/committees/176/)
- Universidad Dr. José Matías Delgado. (2002). *Outsourcing: Alternativa de Negocios para la Pequeña Empresa*. [PDF UJMD](#).
- Auditool. (2021). *La auditoría y los proveedores de servicios externos*. [Artículo Auditool](#). [\[auditool.org\]](https://www.auditool.org/)
- “Outsourcing es el uso estratégico de recursos externos para la realización de actividades tradicionalmente manejadas por el personal y recursos internos.”
[Fuente: UJMD - Outsourcing: Alternativa de Negocios para la Pequeña Empresa](#)
- Bayer. (s.f.). *Guía de sostenibilidad para proveedores*. [PDF Bayer](#). [\[bayer.com\]](https://www.bayer.com/)
- Martínez, B. & Fontrodona, J. (IESE). *La gestión sostenible de proveedores*. [IESE Business School](#). [\[media.iese.edu\]](https://www.media.iese.edu/)
- SoftExpert. (2022). *Las cinco mejores prácticas en la gestión de proveedores*. [SoftExpert Blog](#).
- Rodríguez, I. (2023). *El aprendizaje en la auditoría y la evidencia*. [Auditool](#). [\[auditool.org\]](https://www.auditool.org/)
- Auditoría Group. (s.f.). *Auditoría de capacitación: optimiza el aprendizaje*. [Auditoría Group](#). [\[auditoriagroup.com.ar\]](https://www.auditoriagroup.com.ar/)
- Ecovis Honduras. (s.f.). *La importancia del aprendizaje en la auditoría y la obtención de evidencia*. [Ecovis](#). [\[ecovis.hn\]](https://www.ecovis.hn/)

- Pesántez Espinoza, J. et al. (2024). *La innovación en la auditoría, nuevas tendencias y alcance*. [Redalyc. \[redalyc.org\]](https://redalyc.org)
- [Auditoool – Programa de auditoría para la gestión de proveedores y terceros](#)
- [ORCA – Procedimiento de auditoría para proveedores \[blog.orcagrc.com\]](https://blog.orcagrc.com)
- [Auditoría Group – Tutorial completa para el éxito \[auditoriagroup.com.ar\]](https://auditoriagroup.com.ar)
- [Global Sources – Proceso de selección de proveedores \[spanish.global-sources.com\]](https://spanish.global-sources.com)
- [ProQC – Todo lo que necesitas saber sobre auditoría de proveedores \[proqc.com.mx\]](https://proqc.com.mx)